

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
26/01/2026	30/01/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 21 de enero de 2026

Señor
JOSE ARCADIO IBARGUEN GARCIA
josearcadioibarguen148@gmail.com

0156ER- 20260130009535

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20260120006139

Cordial saludo señor Jose Arcadio,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la decisión PQR-13307078-P6B9, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado del mes de diciembre de 2025 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 9 de enero de 2026, usted reclamó de manera presencial por el consumo de acueducto y alcantarillado registrado en el estado de cuenta de diciembre de 2025 suscrito al contrato 12748880; asociado del inmueble ubicado en la CR 18 C CL 59 B -55 (INTERIOR 9902) del municipio de Medellín trámite que fue registrado con el caso PQR-13307078-P6B9.

Nuestra empresa tomó la decisión luego de validar la información, la cual fue notificada personalmente el mismo día; en la que se le informó que los consumos reclamados eran considerados correctos y ajustados a la norma.

Así mismo, le dimos a conocer el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994), además, se dejó separado provisionalmente el valor de \$106.406,08 objeto de reclamo, entregándose una factura con los demás valores que no eran objeto de reclamo.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto usted presentó recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la decisión PQR-13307078-P6B9, indicando que el valor facturado es inusualmente alto en comparación al valor promedio, además en las visitas no se encontraron irregularidades que justifiquen el consumo, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, y en este sentido se hará el análisis frente a la decisión relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado registrado en el estado de cuenta de diciembre de 2025, toda vez que, fue la motivación de la reclamación inicial.

Análisis adelantado por EPM

Para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -, ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m^3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m^3 .

Así las cosas, encontramos que el consumo de 23 m^3 registrado por diferencia de lecturas del medidor para diciembre de 2025, representó desviación significativa al sobrepasar el límite calculado para el periodo. Por lo tanto, en cumplimiento a la normatividad la empresa debía investigar las causas que generaron el incremento ante de generar la facturación.

Con relación al consumo facturado por el servicio de alcantarillado, vale la pena mencionar que este se factura según los metros cúbicos registrados en el servicio de acueducto.

Mes de facturación	Lectura actual m^3	Lectura anterior m^3	Consumo registrado m^3	Consumo promedio m^3	% desviación permitido para el aumento	Límite superior m^3
Diciembre	203	180	23	8	65%	13

Así las cosas, mediante la orden de servicio 611652744 se anunció el consumo que se encontraba en investigación y se informó que nuestra empresa realizaría la revisión técnica al inmueble el 9 de diciembre de 2025, dando cumplimiento al requerimiento de la Resolución CRA 413 de 2006 al dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o visita de carácter técnico con antelación a los tres (3) días hábiles, en el cual se indicó la fecha y franja horaria.

Por ello, nuestra empresa visitó el inmueble en la fecha anunciada, tal como consta en el acta 611652190, en la cual, se encontró el medidor registrando con normalidad, se descartó error en la lectura, existencia de fugas con uso de geófono o trocamiento con otra instalación y se reportó por parte suya un mayor uso del servicio para el periodo por en labores generales de aseo, lo que aumentó la demanda.

Con la prueba testimonial entregada, entregada de manera libre, expresa y voluntaria, se justificó la variación del consumo atribuible a un mayor uso del servicio, nuestra empresa con fundamento en el Código General del Proceso (art. 165) y en el CCU, donde se tiene estipulado que la empresa podrá hacer uso de las declaraciones dadas por el usuario dentro del proceso de revisión, como una justificación válida y suficiente para continuar con la facturación del consumo completo, sin requerir la realización de pruebas adicionales.

Es de aclarar que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de undiades consumidas, el medidor es el único testigo que tiene nuestra empresa para el registro del consumo demandado al interior de cualquier inmueble y mientras este funcione bien es deber de la empresa facturar por diferencia de lecturas, en este caso, dentro de los reportes de lectura no se ha informado de alguna novedad con el equipo de medida, que requiera de una revisión adicional.

Se observa que el consumo objetado no corresponde a un incremento consecutivo dado que para el mes siguiente disminuye, sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentando otros factores que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Así mismo, usted puede llevar un control de las lecturas registradas por el medidor, con el fin de validar la información de la factura e identificar los días de mayor demanda, teniendo presente la fecha de corte indicada en la factura y que los períodos de facturación van desde 28 hasta 32 días, por lo que, los consumos pueden variar entre un mes y otro.

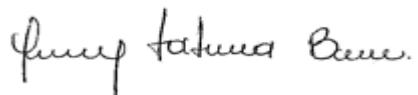
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión PQR-13307078-P6B9, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en diciembre de 2025, toda vez que fue registrado por el medidor y facturado conforme a la normatividad sin encontrar inconsistencia alguna derivada de la prestación del servicio.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presente decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Finalmente, le informamos que el valor de \$106.406,08 objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura y, por tanto, una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado. En caso de ser confirmada la decisión de la empresa, si así lo requiere, podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente alternativas de pago.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



YULAY TATIANA BRAVO USUGA
 Empresas Públicas de Medellín, E.S.P
 PQR-13307078-P6B9-R



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1479019
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	josearcadioibarguen148@gmail.com - Jose Arcadio Ibarguen Garcia
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120006139
Fecha envío:	2026-01-22 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:01:57		Tiempo de firmado: 2026/01/22 18:01:57 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:01:57	Jan 22 18:01:57 s12146759 postfix /smtp[1372813]: 974781E018C3: to=<josearcadioibarguen148@gmail.com> g t;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251. 16.26]:25, delay=0.27, delays=0.09/0 /0.15/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.26]] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 6a1803df08f44- 894918c9ads18443556d6.224 - gsmt (in reply to RCPT TO command)	Tiempo de firmado: 2026/01/22 18:38:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:38:18	Consumo para id 1479019, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120006139

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13307078-P6B9-R-7787.pdf	application/pdf	0a20bf77c2cdd2b1e27917dd66a5ef388ce21c968e79e0c009546ea73bcc92aa

Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

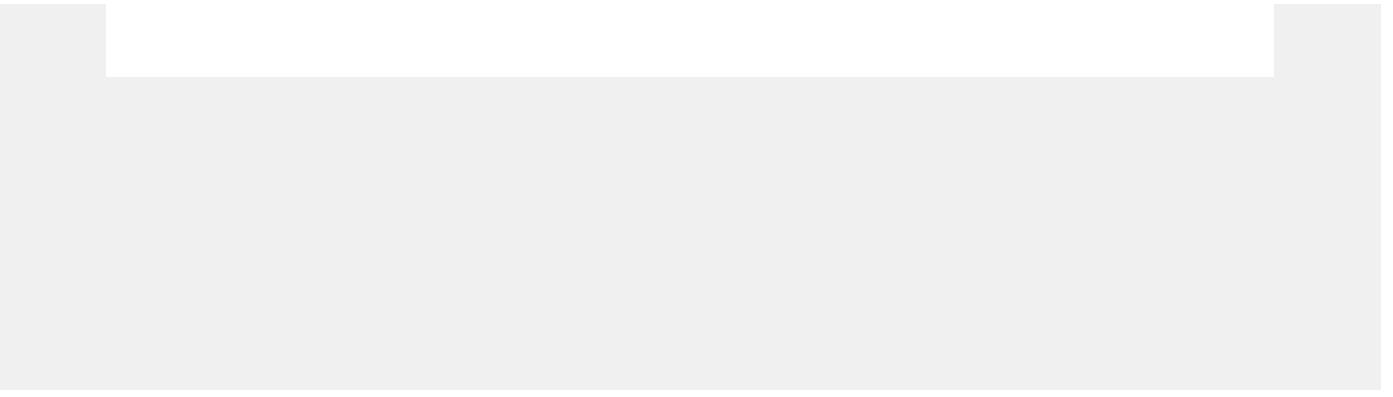
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120006139. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co